



## هل لديك شكوى؟

إذا كنت غير سعيد بالطريقة التي عوملت بها من دائرة حكومية أو هيئة قانونية أو مجلس محلي في ولاية فكتوريا فبإمكانك رفع شكوى إلى مأمور الشكاوى في فكتوريا ( Ombudsman Victoria).

## من هو مأمور الشكاوى؟

يقوم مأمور الشكاوى بالتحقيق في الشكاوى التي ترفع ضد الموظفين الذين يعملون في الدوائر والهيئات الحكومية وكذلك المجالس المحلية.

يقدم مأمور الشكاوى خدمة مجانية مستقلة غير منحازة.

جميع التحقيقات تكون سرية.

## ما الذي أستطيع أن أشتكي منه لمأمور الشكاوى؟

تضم الشكاوى النموذجية التي يتلقاها مأمور الشكاوى قرارات وإجراءات وتصرفات الموظفين الذين يعملون لدى الهيئات الحكومية. ويمكن أن تشمل على سبيل المثال على ما يأتي:

- المشكلات المتعلقة بترتيبات العادات الدينية في الخدمات الإصلاحية
- فقدان الممتلكات في الخدمات الإصلاحية
- إخفاق السلطات في التعامل مع طلبات السجناء
- التحرش البدني والكلامي بالسجناء من قبل الموظفين
- المعاملة المجحفة من قبل المعلمين والمحاضرين والمشرفين
- ممارسات وإجراءات التقييم المجحفة
- ممارسات تسجيل الالتحاق
- الإخفاق في الاعتراف بالدراسات السابقة
- مشكلات خدمات الإعاقة
- المسائل المتعلقة بالأهلية والصيانة في الإسكان العام
- مسائل تسجيل السيارات
- مرافق مخالقات مواقف السيارات والمجالس

## ما يجب إدراجه في شكواك – بعض التعليمات إذا كتبت إلينا أو اتصلت بنا

### التزم بالحقائق الأساسية

- ماذا حدث؟
- من كان متورطاً في الأمر؟

### عبر عن ذلك بكلامك أنت

- متى كان التاريخ والوقت؟
- هل كان هناك أي شهود؟
- هل عندك صور؟
- هل عندك مستندات؟
- هل لحقت بك إصابة؟

### اكتب بأي لغة

نقوم بترجمة رسالتك. إذا كانت لديك أية صعوبة بسبب إعاقة أو مشكلة لغوية، فبإمكانك الاتصال بنا.

نقوم بمساعدتك بأي طريقة ممكنة.

### اتصل بنا

بإمكانك التحدث إلى مأمور الشكاوى بفكتوريا عبر خدمة الترجمة التحريرية والشفوية (TIS) على الرقم 131 450.

بإمكانك الاتصال بنا هاتفياً لرفع شكوى أو طرح أية أسئلة تكون لديك أو الحصول على النصيحة من مأمور الشكاوى بشأن شكواك.

مأمور الشكاوى بفكتوريا

The Ombudsman Victoria

Level 3, 459 Collins Street

Melbourne VIC 3000

الهاتف: 9613 6222

المكالمات المجانية: 1800 806 314

الكاتبة الهاتفية (TTY): 9613 6229

الفاكس: 9614 0246

البريد الإلكتروني: [ombudvic@ombudsman.vic.gov.au](mailto:ombudvic@ombudsman.vic.gov.au)

موقع الإنترنت: [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)

### تذكر حقوقك

- لك الحق في الحصول على خدمة جيدة
- لك الحق في رفع شكوى.